

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

#### 4.1. Sejarah RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau

RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau Sejak tahun 1999 ditetapkan sebagai rumah sakit kelas B pendidikan berdasarkan Surat Gubernur Kepala Daerah Propinsi Tingkat I Riau No. 440/Binsos/3268 tanggal 16 Desember 1999 menetapkan RSUD menjadi Rumah Sakit kelas B Pendidikan. Tahun 2001 sebagai tempat Pendidikan Fakultas Kedokteran Universitas Riau , sebagai tempat pelaksanaan diklat berbagai profesi kesehatan lainnya dan sebagai Rumah Sakit jejaring Program Pendidikan Dokter Spesialis (PPDS). Selanjutnya putra-putri bangsa khususnya putra-putri Riau memperoleh peluang besar mengikuti pendidikan dan mengabdikan diri sebagai dokter dengan pembiayaan yang relatif terjangkau di Provinsi Riau sehingga tersedia SDM yang siap ditugaskan di daerahnya sendiri, lebih mendekatkan diri dengan masyarakat, sekalipun jauh terpencil. Tahun 2012 dilakukan sertifikasi akreditasi rumah sakit.

RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau terletak diatas tanah seluas 5,5 Ha dengan bangunan yang didirikan dan digunakan untuk operasional pelayanan sampai saat ini seluas 82.352 m<sup>2</sup> , berada di jalan Diponegoro No.02 Pekanbaru, Kelurahan Sumahilang Kecamatan Pekanbaru Kota, dan mempunyai 752 tempat tidur dengan tingkat hunian rata-rata 85,39% per tahun. Jangkauan pelayanan Rumah Sakit meliputi seluruh Wilayah Provinsi Riau karena merupakan pusat rujukan di Provinsi Riau. Pada saat ini RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau terletak di Pusat Ibu Kota Provinsi Riau dan dengan luas lahan yaitu 5,5 Ha,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan Luas Bangunan : 82.352 m<sup>2</sup>, berupa gedung tunggal dan bertingkat 2 lantai, 3 lantai, 4 lantai, 5 lantai dan 7 lantai, dan sesuai master plan rumah sakit pada tahun 2016 akan dibangun gedung servis building.

RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau sebagai Lembaga Teknis Daerah Pemerintah Provinsi Riau di bidang pelayanan kesehatan dan satu-satunya rumah sakit umum Daerah milik Pemerintah Provinsi Riau memiliki peran strategis dalam meningkatkan derajat kesehatan melalui upaya pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

Dalam rangka menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan, maka RSUD Arifin Achmad melakukan perbaikan mutu secara terus menerus dan berkelanjutan dilakukan, melalui peningkatan fasilitas, perbaikan system yaitu melalui sertifikasi Akreditasi, ISO 9001:2008, dengan sasaran mengubah pola pikir (*mindset*), budaya kerja (*culture-set*), dan sistem manajemen mutu.

Upaya tersebut dilaksanakan secara berkelanjutan dan berkesinambungan yang berujung pada pelayanan prima, pelayanan kesehatan dengan pelayanan memuaskan, pelayanan sesuai harapan, serta mempunyai daya saing internasional. Pelayanan prima dan mudah diakses berdampak pada masyarakat menjadi sehat, dalam tubuh yang sehat terdapat jiwa yang sehat.

Pelayanan rawat jalan merupakan pintu pertama rumah sakit untuk pelayanan pasien rawat jalan tidak gawat dan tidak darurat. Rawat jalan RSUD Arifin Achmad terdiri dari 17 poli klinik, jam dimulainya pelayanan rawat jalan oleh dokter spesialis Jam buka 08.00 s.d. 14.00 setiap hari kerja kecuali Jum'at, Keberhasilan capaian kinerja ini sangat didukung oleh tersedianya sumber daya manusia, fasilitas lengkap dan didukung oleh manajemen yang berkomitmen

tinggi terhadap mutu pelayanan kepada masyarakat. Mudah-mudahan akses dan kualitasnya pelayanan rawat jalan RSUD Arifin Achmad berdampak pada kualitas pelayanan kesehatan di Provinsi Riau, sehingga dapat mendukung dalam mewujudkan sumber daya manusia yang berkualitas sebagai kelanjutan pengentasan kebodohan.

Perbaikan pelayanan secara terus menerus dilakukan guna memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, dengan pengembangan dan peningkatan kompetensi sumber daya manusia melalui pendidikan dan pelatihan, peningkatan pengadaan sarana dan prasarana pelayanan serta perbaikan sistem pelayanan. Meningkatnya indeks kepuasan pelanggan dibandingkan dengan tahun sebelumnya, dan tercapainya 100% waktu tanggap pelayanan di Instalasi Gawat Darurat dan waktu tunggu pelayanan Instalasi Rawat Jalan merupakan indikator keberhasilan RSUD Arifin Achmad dalam “Mewujudkan pelayanan bermutu kepada masyarakat”. Kepercayaan masyarakat menjadikan RSUD Arifin Achmad pilihan tempat pelayanan kesehatan semakin meningkat.

#### **4.2. Tugas Pokok Dan Fungsi RSUD Arifin Achmad**

RSUD Arifin Achmad merupakan unsur penunjang tugas tertentu Pemerintah Provinsi Riau yang dipimpin oleh seorang Direktur Utama, yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah.

Tugas pokok dan fungsi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, yaitu “Melaksanakan upaya kesehatan secara berdayaguna dan berhasilguna dengan mengutamakan upaya penyembuhan pemulihan yang dilaksanakan secara serasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

terpadu dengan upaya peningkatan serta pencegahan dan melaksanakan upaya rujukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku”.

Untuk menyelenggarakan tugas tersebut Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad mempunyai fungsi melaksanakan :

1. Penyelenggaraan perumusan kebijakan umum, Wakil Direktur Medik dan Keperawatan, Wakil Direktur Bidang Umum, Sumber Daya Manusia dan Pendidikan, Wakil Direktur Bidang Keuangan serta Jabatan Fungsional
2. Penyelenggaraan koordinasi dan fasilitasi pada Wakil Direktur Medik dan Keperawatan, Wakil Direktur Bidang Umum, Sumber Daya Manusia dan Pendidikan, Wakil Direktur Bidang Keuangan serta Jabatan Fungsional
3. Penyelenggaraan pemantauan, evaluasi dan pelaporan Wakil Direktur Medik dan Keperawatan, Wakil Direktur Bidang Umum, Sumber Daya Manusia dan Pendidikan, Wakil Direktur Bidang Keuangan serta Jabatan Fungsional
4. Penyelenggaraan tugas dan fungsi lain sesuai dengan tugas dan fungsinya berdasarkan peraturan perundang-undangan

**4.3. Struktur Organisasi RSUD Arifin Achmad**

Susunan Organisasi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau terdiri dari :

1. Direktur
2. Wakil Direktur Medik dan Keperawatan, terdiri dari :
  1. Bidang Pelayanan Medik, terdiri dari :
    - a. Sub Bidang Perencanaan Pelayanan Medik
    - b. Sub Bidang dan Evaluasi Pelayanan Medik



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Bidang Keperawatan, terdiri dari :
  - a. Sub Bidang Perencanaan Pelayanan Keperawatan
  - b. Sub Bidang Monitoring dan Evaluasi Keperawatan
3. Bidang Fasilitas Pelayanan Medik, terdiri dari :
  - a. Sub Bidang Perencanaan Fasilitas Pelayanan Medik
  - b. Sub Bidang Monitoring dan Evaluasi Fasilitas Pelayanan Medik
3. Wakil Direktur Umum, Sumber Daya Manusia dan Pendidikan, terdiri dari :
  1. Bagian Sumber Daya Manusia, terdiri dari :
    - a. Sub Bagian Administrasi Pegawai
    - b. Sub Bagian Pengembangan dan Mutasi Pegawai
  2. Bagian Pendidikan dan Penelitian, terdiri dari :
    - a. Sub Bagian Pendidikan dan Pelatihan
    - b. Sub Bagian Penelitian/Pengembangan Perpustakaan
  3. Bagian Umum, terdiri dari :
    - a. Sub Bagian Tata Usaha
    - b. Sub Bagian Rumah Tangga
    - c. Sub Bagian Hukum, Hubungan Masyarakat dan Kemitraan.
  4. Wakil Direktur Keuangan, terdiri dari :
    1. Bagian Perbendaharaan dan Mobilisasi Dana, terdiri dari :
      - a. Sub Bagian Perbendaharaan
      - b. Sub Bagian Mobilisasi Dana
    2. Bagian Akuntansi, terdiri dari :
      - a. Sub Bagian Akuntansi Keuangan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

b. Sub Bagian Akuntansi Manajemen dan Verifikasi

3. Bagian Perencanaan Anggaran, terdiri dari :

a. Sub Bagian Penyusunan Anggaran

b. Sub Bagian Evaluasi dan Pelaporan

Selain nama-nama jabatan struktural dalam struktur organisasi terdapat beberapa jabatan fungsional sebagaimana diuraikan dibawah ini :

Untuk menyelenggarakan tata kelola klinis (*clinical governance*) yang baik agar mutu pelayanan medis dan keselamatan pasien lebih terjamin dan terlindungi maka direktur membentuk komite medik dan bukan wadah perwakilan staf medis.

Komite medik mempunyai tugas meningkatkan profesionalisme staf medis yang bekerja di rumah sakit dengan cara :

1. Komite Medik

- a. Komite Medik merupakan kelompok tenaga medis yang keanggotaannya terdiri dari Ketua-ketua Staf Medik Fungsional.
- b. Komite Medik berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Direktur Utama.
- c. Komite Medik dipimpin oleh seorang ketua yang dipilih oleh anggotanya dan ditetapkan dengan keputusan Direktur Utama.
- d. Komite Medik mempunyai tugas membantu Direktur Utama menyusun standar pelayanan medik, memantau pelaksanaannya, melaksanakan etika profesi, mengatur kewenangan profesi anggota staf medis fungsional, dan mengembangkan program pelayanan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e. Melakukan kredensial bagi seluruh staf medis yang akan melakukan pelayanan medis di rumah sakit;
- f. Memelihara mutu profesi staf medis; dan Menjaga disiplin, etika, dan perilaku profesi staf medis.
- g. Dalam melaksanakan tugasnya, Komite Medik dapat dibantu oleh panitia medik yang anggotanya terdiri dari staf medik fungsional dan tenaga profesi lainnya secara ex-offisio.
- h. Panitia adalah kelompok kerja khusus yang dibentuk untuk mengatasi masalah khusus
- i. Pembentukan panitia ditetapkan dengan Keputusan Direktur.

#### 2. Komite Keperawatan

- a. Komite Keperawatan merupakan kelompok profesi perawat/bidan yang anggotanya terdiri dari perawat/bidan
- b. Komite Keperawatan berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Direktur Utama
- c. Komite keperawatan dipimpin oleh seorang Ketua yang dipilih oleh anggotanya.
- d. Komite Keperawatan mempunyai tugas membantu Direktur Utama menyusun standar keperawatan, pembinaan asuhan keperawatan, melaksanakan pembinaan etika profesi keperawatan.
- e. Ketua Komite Keperawatan diangkat dan ditetapkan dengan Keputusan Direktur Utama.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3. Satuan Pengawas Intern

- a. Satuan Pengawasan Intern adalah kelompok fungsional yang bertugas melaksanakan pengawasan terhadap pengelolaan Sumber Daya Rumah Sakit.
- b. Pengawasan Intern adalah pengawasan fungsional yang dilakukan oleh aparat pengawasan yang ada didalam unit organisasi, pengawasan ini mempunyai sifat untuk meneliti apakah kebijaksanaan pimpinan telah dilaksanakan dengan sebaik-baiknya oleh para bawahannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku untuk mencapai tujuan organisasi.
- c. Pengawasan Intern adalah suatu sistem yang ditetapkan oleh pimpinan dalam mengendalikan organisasinya yang bersifat komprehensif.

### 4. Instalasi–Instalasi

- a. Instalasi merupakan unit penyelenggaraan pelayanan fungsional di Rumah Sakit Daerah .
- b. Instalasi dipimpin oleh seorang Kepala dalam jabatan fungsional.
- c. Instalasi mempunyai tugas membantu Direktur Utama dalam penyelenggaraan pelayanan fungsional sesuai dengan fungsinya.
- d. Jumlah dan jenis instalasi disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan Rumah Sakit Daerah dan perubahannya ditetapkan dengan keputusan Direktur Utama sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- e. Kepala Instalasi ditetapkan dengan Keputusan Direktur Utama .



#### 4.4. Visi dan Misi RSUD Arifin Achmad

##### “Rumah Sakit Pusat Rujukan Berdaya Saing Internasional”

Adapun Visi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau antara lain:

##### 1) Rumah Sakit Pusat Rujukan

Rumah sakit yang berfungsi sebagai pusat pemberi Pelayanan rujukan di Provinsi Riau yang berkualitas dengan pelayanan unggulan di bidang pelayanan Trauma, Onkologi, dan pelayanan Jantung.

##### 2) Berdaya Saing Internasional

Melaksanakan seluruh jenis Pelayanan kesehatan yang diberikan memenuhi standar rumah sakit kelas dunia, dan mengutamakan keselamatan pasien sehingga menjadi Rumah sakit pilihan utama masyarakat Riau.

Dalam setiap prosedur dan tata kerja medis dan non medis mengacu kepada standar rumah sakit kelas dunia, Sumber daya manusia yang handal berorientasi kepada perkembangan terkini pada pelayanan kesehatan yang sudah dibuktikan bermanfaat secara ilmiah (*evidence based medicine*).

Keselamatan pasien mempunyai makna bahwa setiap tindakan medis dan non medis yang diberikan kepada pasien selalu mengikuti prosedur dan tata kerja yang mengutamakan keselamatan pasien.

Rumah sakit menjalankan fungsi Pendidikan dan Penelitian yang mandiri dukungan SDM, sarana dan prasarana yang lengkap, dimana RSUD Arifin Achmad merupakan rumah sakit kelas B pendidikan utama Kedokteran dan kesehatan lainnya serta sebagai tempat penelitian dibidang kesehatan.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Mandiri dalam pengertian bahwa rumah sakit dengan seluruh SDM, sarana dan prasarana yang mendukung pendidikan dan penelitian guna menunjang kegiatan Pendidikan Profesi Kedokteran dan Profesi kesehatan lainnya yang melakukan pelayanan berinovasi tinggi

Adapun Misi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau antara lain:

1. Menyelenggarakan fungsi pelayanan kesehatan sesuai dengan standar internasional dan menjadi pilihan utama masyarakat Riau,
2. Menyelenggarakan rumah sakit pendidikan dan penelitian yang mandiri dan berinovasi tinggi,
3. Menyelenggarakan peningkatan Sumber daya manusia (SDM) yang profesional berstandar internasional dan beretika,
4. Mengembangkan pelayanan administrasi manajemen dan keuangan yang *transfaran* dan *akuntabel*.

#### 4.5. Tujuan dan Sasaran Strategis RSUD Arifin Achmad

Adapun tujuan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau antara lain:

Tujuan merupakan penjabaran atau implementasi dari pernyataan misi, yang akan dicapai atau dihasilkan dalam jangka waktu satu sampai dengan lima tahun. Tujuan strategis RSUD Arifin Achmad Propinsi Riau “Terwujudnya pelayanan paripurna berstandar internasional”.

Adapun sasaran strategis RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau antara lain:

Sasaran strategis merupakan penjabaran lebih lanjut dari tujuan, yang dirumuskan secara spesifik dan terukur untuk dapat dicapai dalam kurun waktu lebih pendek dari tujuan. Sasaran strategis merupakan ukuran pencapaian dari

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tujuan. Sasaran merupakan perwakilan bagian integral dari proses perencanaan strategis dan ditetapkan untuk dapat menjamin suksesnya pelaksanaan pembangunan jangka menengah yang bersifat menyeluruh, serta untuk memudahkan pengendalian dan pemantauan kinerja organisasi.

#### 4.6. Sarana Dan Fasilitas RSUD Arifin Achmad

**Tabel : 4.1**  
**Sarana Transportasi dan Alat Komunikasi**

No	Nama Alat	Jumlah (unit)
1	Mobil Jenazah	
2	Mobil Dinas	10
3	Mobil Ambulance	12
4	Sepeda Motor	1
5	Telephone	
6	Faximil	2
7	Sound System (hunting) DII	

**Tabel : 4.2**  
**Fasilitas Penyediaan Tenaga Listrik**

No	Sumber	Merk	Kapasitas
1	<b>Gedung Utama</b> - PLN - Genset	Perkins	200 x 2 A 1200 KVA
2	<b>Gedung Medical</b> - PLN - Genset	Mecedest Benz dan Catterpillar	1000 A 800 KVA dan 500 KVA
3	<b>Gedung IGD</b> - PLN - Genset	Catterpillar	1600 A 500 KVA
4	<b>Gedung kelas III</b> - PLN - Genset	Perkins	555 KVA 1250 KVA

**Sumber: RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### **4.6. Upaya Dalam Rangka Peningkatan Kinerja**

Perbaiki kinerja di masa yang akan datang dengan meningkatkan upaya-upaya kegiatan, dengan langkah-langkah pendekatan sebagai berikut :

1. ZONA INTEGRITAS sebagai wujud Gerakan Revolusi Mental  
“Utamakan Pelayanan Kesehatan Berkualitas” dengan tekad “menata hati menggapai mimpi”.
2. Perbaiki Sistem Administrasi dan Sistem Pelayanan yang Fokus kepada Peningkatan Mutu dan Patient Safety.
3. Pemenuhan jumlah dan jenis tenaga kesehatan yang kompeten sesuai pengembangan jenis pelayanan.
4. Peningkatan sarana prasarana pelayanan.